

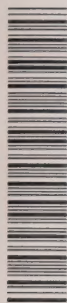
CA1
TA87
-M51



Canadian
Transportation
Agency

Office des
transports du
Canada

Government
Publications



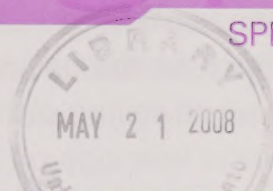
3 1761 11648029 4



Making Transportation Efficient and Accessible for All

SPRING 2008

MOVING AHEAD



CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Chair's Message

It has been a year since I assumed the role of Chair and CEO of the Canadian Transportation Agency and I have been impressed with the high level of expertise and dedication of Agency employees.

As the Agency exists by virtue of the *Canada Transportation Act*, our organization is guided in its work by the National Transportation Policy outlined in Part 5 of the Act, that essentially defines the spirit of the law. Revisions to this policy in 2007 place greater emphasis on social outcomes and collaboration between industry and



Geoffrey C. Hare

government as we all work towards a more integrated transportation system.

IN THIS ISSUE

Chair's Message	1	WestJet: Can Do!	9
One-Person-One-Fare	3	Marine Atlantic in Global Training Program	9
Terminal Code Taking Effect	5	Updates	
Clear Guidance from Supreme Court	6	Medical Oxygen	10
Ottawa Buses Improve Access	7	Allergies	10
Flying the Complicated Skies	7	Contacting the Agency	12

AVAILABLE IN MULTIPLE FORMATS

Canada

During 2007, the Agency continued to be very active in the area of accessibility. We released the Terminal Code at TRANSED 2007 of which we were also a major sponsor. The Agency issued a major Decision on the one-person-one-fare policy as well as calling out of bus stops. We held public hearings on medical oxygen during the Fall 2007 and work is still ongoing on that issue as well as allergies.

We are also responding to the direction we received from the Supreme Court of Canada in its ruling on *Council of Canadians with Disabilities v. VIA Rail Canada Inc.* It instructed us to apply the principles of the *Canadian Human Rights Act*, including the principle of reasonable accommodation, in addressing obstacles. The Supreme Court clearly indicated that accessible transportation provisions should be considered as "a fundamental human right." We are doing just that.

Our priority is to ensure that we are able to effectively fulfill our mandate of removing undue obstacles to persons with disabilities who travel by air, rail and ferry in the national transportation network. This means that we need to have the right people in the right place doing the right work at the right time.

To make this happen, the Agency is undergoing a process of organizational renewal. As of April 1, 2008, the Agency's new primary operational business lines will be Dispute Resolution, and Industry Regulation and Determinations. These two Branches have been created to reflect our primary dispute resolution and regulatory functions.

By adopting a hybrid structure which integrates the current modal approach (air rail, marine) within a functional business delivery model, the Agency will achieve greater flexibility to manage workload and gain increased efficiencies.

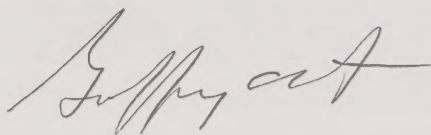
Overall, this new structure, coupled with more effective processes, will help ensure that we can continue to fulfill our role in dealing with disputes involving obstacles to the mobility of persons with disabilities. Under the new Dispute Resolution Branch, the Accessible Transportation Directorate will continue to handle all accessibility issues but with greater flexibility to manage workload.

Through facilitation and mediation, we will continue to enhance our work to develop solutions and produce collaborative outcomes resulting in better understanding and agreements between parties that inspire high levels of satisfaction and commitment.

We at the Agency are proud of our long-standing reputation for being fair, transparent and responsive to all of our clients and stakeholders. These changes are meant to build upon this tradition of excellence by tackling workload issues and enhancing our ability to respond to our clients and stakeholders in an effective and timely manner.

As Canada's population ages and the incidence of disability increases, the demand for accessible transportation will be even greater. The Canadian Transportation Agency, in setting its course

as an organization for 2008–2009 and beyond, has positioned itself to play a leading role in the achievement of a national transportation system that is transparent, efficient and accessible for the benefit of the entire country and all of its citizens, including persons with disabilities. ■



Geoffrey C. Hare
Chairman and CEO

One-Person-One-Fare

After extensive written pleadings, evidence, and two hearings, the Agency issued a Decision expected to impact some 80,000 persons with disabilities.

In January 2008, the Agency ordered Air Canada, Air Canada Jazz and WestJet to adopt a one-person-one-fare policy for persons with severe disabilities on flights within Canada. The airlines have one year to implement the policy, which does not apply to domestic segments of transborder and international trips.

The Decision means that, for domestic services, these carriers may not charge more than one fare for persons with disabilities who:

- are accompanied by an attendant for their personal care or safety in flight, as required by the carriers' domestic tariffs; or
- require additional seating for themselves, including those determined to be functionally disabled by obesity.

As well, the Agency concluded that the Gander International Airport Authority, also a respondent in the case, failed to produce evidence to demonstrate that such a policy will impose undue hardship on it. Accordingly, the Airport was ordered not to charge its improvement fee for attendants of persons with disabilities.

The Decision does not apply to:

- persons with disabilities or others who prefer to travel with a companion for personal reasons;
- persons with disabilities who require a personal care attendant at destination, but not in-flight; and
- persons who are obese but not disabled as a result of their obesity.

This one-person-one-fare policy is based on longstanding principles of equal access to transportation services for persons with disabilities, regardless of the nature of the disability, and the Agency's legislative mandate to remove "undue obstacles" to their mobility. It also respects related decisions of the Supreme Court of Canada and Federal Court of Appeal.

In a separate statement supplementing the Decision, the Agency offered to facilitate a collaborative process to develop a common screening process for implementation of the one-person-one-fare policy. Such a co-operative approach to work out common terms of compliance would potentially benefit Air Canada, Air Canada Jazz, WestJet and the Gander International Airport Authority, as well as other Canadian air carriers and airport authorities that may consider voluntary implementation of the policy.

While the airlines were expected to implement the one-person-one-fare policy,

The Supreme Court confirmed last year, in Council of Canadians with Disabilities v. VIA Rail Canada Inc., that the Agency must apply human rights legislation in identifying undue obstacles to the mobility of persons with disabilities.

The Supreme Court also ruled in 2006, in Tranchemontagne v. Ontario (Director, Disability Support Program), that there should be no discrimination between persons with disabilities in terms of benefits regardless of the underlying reason for their disability.

The January 13, 2006, Federal Court of Appeal decision in Linda McKay-Panos v. Air Canada confirmed that a person who is obese may be disabled for purposes of air travel if unable to fit in an airline seat.

and develop screening criteria for assessment on a case-by-case basis, the airlines requested leave to appeal this Decision to the Federal Court of Appeal in February 2008. At the time of printing this article, the airlines and the Agency were awaiting the Court's decision.

For more information on the Agency's Decision No. 6-AT-A-2008, please visit our Web site at www.cta.gc.ca. As well, two related news releases and two back-grounders may be found in the Web site's Media Room. ■

Terminal Code Taking Effect

Work is well underway to make national airports, railway stations and ferry terminals more accessible for persons with disabilities. They are obliged to implement all parts of the Terminal Code by June 2009.

This Code sets minimum accessibility standards all the way through from the parking lot to the boarding area. It describes the principles that terminal operators need to follow to ensure that persons with disabilities can check in, drop off baggage, complete their trip, reclaim their bags and belongings at the other end, and reach their destination without encountering undue obstacles to mobility.

Above all, the Code provides terminal operators with practical advice on achieving the principles of accessibility. In keeping with previous Codes, it follows Canadian Standards Association guidelines but avoids rigid descriptions of exact procedures and measurements because of the great diversity of Canada's transportation network – from global aviation hubs to small railway stations and ferry terminals with at least 10,000 passengers embarking and disembarking.

To develop the Code, the Agency reviewed complaints about terminal accessibility and drew upon its past experience in dealing with such complaints. It also examined research that showed that persons with disabilities face issues at check-in counters, help desks, baggage retrieval areas and ground transportation. The Agency worked closely with the community of persons with disabilities and the transportation industry to define the Code's provisions, a key factor in ensuring its successful implementation.

Some parts of the Code took effect as soon as it was announced in June 2007 at the 11th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled Persons (TRANSED). Right from the first day, new contracts for construction and ground transportation have had to take the Code into account. Over the next year, the rest of Canada's transportation terminals will be moving towards full compliance.

For more information, visit the Agency's Web site. ■

Clear Guidance From Supreme Court

The Supreme Court of Canada provided the Canadian Transportation Agency with important insight into its mandate when it issued its March 23, 2007 ruling in respect of the Agency's Decision concerning VIA Rail's Renaissance cars. In upholding the Agency's order to improve the cars' accessibility, it said that the same analysis is required to assess whether there is undue hardship under the *Canada Transportation Act* as is required under the *Canadian Human Rights Act*.

Writing for the 5-4 majority, Justice Rosalie Abella observed that "independent access to the same comfort, dignity, safety and security as those without physical limitations is a fundamental human right for people who use wheelchairs."

The Court confirmed the Agency's Decision No. 620-AT-R-2003, which stated that the railway cars posed undue obstacles to the mobility of persons with disabilities. The Decision ordered VIA Rail to widen the doorways in sleeper units and provide wheelchair tie-downs. It also required VIA Rail to equip its economy cars with an accessible washroom near the wheelchair tie-down. VIA Rail must provide enough floor space for a personal wheelchair and a service animal, and room for the wheelchair to get in and out.

VIA Rail has since provided design mock-ups of the railway cars for review by the Agency and by the Council of Canadians with Disabilities, who filed the complaint.

In addition to these specific measures, the Supreme Court clarified the Agency's decision-making procedure. This is a three-step process. When the Agency receives a complaint about an aspect of the federal transportation network, it must first establish that the complaint involves a person with a disability. Then it must determine whether the complaint involves an obstacle to the mobility of persons with disabilities. Finally, the Agency must determine whether the obstacle is undue.

The Supreme Court looked closely at this third step in the decision-making process. It clarified that the transportation service provider bears the burden of proving why the obstacle should not be removed. To do this, the service provider must show that removing the obstacle would pose an undue hardship to the company.

As Justice Abella observed, "This means an approach that, to the extent structurally, economically and otherwise reasonably possible, seeks to minimize or eliminate the disadvantages created by disabilities. It is a concept known as reasonable accommodation."

The case marked the first time the Supreme Court had considered Part V of the *Canada Transportation Act*, which mandates the Agency to remove undue obstacles to mobility from the federal transportation network. The judgement has broad implications for the Agency's

consideration of accessibility-related applications and in processing new accessibility complaints.

For more information on the Agency's Decision No. 620-AT-R-2003, please visit www.cta.gc.ca. ■

Ottawa Buses Improve Access

OC Transpo bus drivers are now required to call out major or requested stops, a measure ordered by the Canadian Transportation Agency in its final Decision on November 30, 2007, that removes an obstacle to mobility.

The Agency is now satisfied that OC Transpo has already implemented corrective measures to ensure that drivers

call out major and requested stops, and that passengers can hear them clearly.

The Agency's jurisdiction includes the OC Transpo buses because they provide interprovincial bus service by serving both Ottawa and the Gatineau area.

See the Agency's Web site for more information. ■

Flying the Complicated Skies

There is no question that travel by air has become more complicated in recent years. The Canadian Transportation Agency is trying to make it easier by providing tips for travellers:

- After reserving a flight, and before paying for a ticket, call the airline directly to obtain written confirmation that all travel needs will be met.

- A few days before departure, verify accessible seating and other arrangements.
- Review baggage weight restrictions. They can change. Even so, mobility aids must always travel free of charge.
- Call ahead for information about how, when and where to check in for a flight.

- Ask also about terminal amenities and services available, like the location of accessible parking.
- Pack labelled prescriptions in carry-on luggage, but almost everything else should go in checked bags.
- Smaller technical and mobility aids can be carried in the cabin, and should not be checked if they are needed during the trip.
- Larger aids are usually carried as checked baggage. Certain aids such as electric wheelchairs may not always be carried on smaller aircraft, for example airplanes with less than 60 seats.
- Ask the crew for assistance, if needed, in getting to the airplane from the check-in counter and when boarding the airplane.
- In flight, ask the crew for help to and from the washroom if needed. But they are not allowed to help a passenger inside the washroom.
- Upon landing, the airline staff must help passengers, where needed, reach their connecting flight.
- Request help if needed to retrieve checked luggage at destination.

Learn more through the Agency's call centre, and its publications (www.cta.gc.ca). These publications are also available in multiple format upon request:

- **Fly Smart:** a helpful brochure with valuable information about flying in Canada and abroad.
- **Reservation Checklist:** a step-by-step guide for travel agents to follow when booking a trip for a passenger with a disability. Also a good checklist for information to provide when speaking to the airline.
- **Taking Charge of the Air Travel Experience:** a brochure that describes accessible features and services available to persons with disabilities travelling by air.

Other helpful Government of Canada Web sites:

- Accessible transportation services, including travel advice for persons with disabilities: www.accesstotravel.gc.ca
- Security screening: www.catsa.gc.ca
From the homepage, click on 'Travel Preparation' or 'Special Needs.'
- Crossing the border: www.cbsa.gc.ca
From the homepage, click on 'Travel Documents for Crossing the Border' or click on 'Publications and Forms' – 'Guides and Brochures' – 'I Declare.' ■

WestJet: Can Do!

WestJet offers an example of best practices in removing obstacles to the mobility of passengers with disabilities. It maintains an extensive training program for its staff, and ensures that new employees receive training in disability issues before they serve the travelling public.

Typically employees attend a workshop within three days of being hired. Audio-visual presentations, group discussions, cases and role-playing exercises prepare them to serve passengers with disabilities. WestJet provides refresher training annually.

Measures like these are described in the Canadian Transportation Agency's Code of Practice for Removing

Communication Barriers. The Code took full effect last June. It targets the systemic communication problems faced by travellers with disabilities.

WestJet notes that it was the first airline to provide all passengers with the same level of information, and to use multiple formats to make the information accessible to passengers with disabilities.

The airline's Web site is also communicating better. Passengers who use screen readers are able to make reservations online and to use new, simpler forms to communicate their disability-related needs more clearly. ■

Marine Atlantic in Global Training Program

Passengers on Marine Atlantic ferries are travelling in the company of international movie stars – the ships themselves. Parts of the fleet appear in a British training video about assisting persons with disabilities on ferries and cruise ships. Most of the video was shot on board the Marine Atlantic ferries.

The video, produced by Videotel, is packaged with a workbook and interactive computer-based training. It urges

crewmembers to ask passengers how best they can help.

The DVD-based program, titled "How Can I Help You? Passengers with Disabilities", features a man with a hearing disability, a woman who uses a wheelchair, and a woman who travels with a companion dog. The program points out that many ships have been adapted for persons with disabilities, but establishes that the crew's attitude is even more important. ■

Updates

MEDICAL OXYGEN

The Agency will be releasing its decision this year involving complaints against Air Canada and WestJet over their policies on medical oxygen. The decision will address 25 complaints against Air Canada and one against WestJet.

At the time of the complaints, Air Canada did not allow passengers to bring their own oxygen on board. However, as of February 2008, it allows passengers to bring their own portable oxygen concentrator on certain, but not all, flights. Air Canada still continues to offer its own medical oxygen service, but only under certain conditions. It requires 48 hours notice, charges a fee, and requires the passenger's doctor to confirm that the oxygen is needed on board, a process which could incur additional costs.

WestJet does not provide any medical oxygen and, prior to September 2006, restricted the use of passenger's own oxygen to domestic flights. Since that date, however, WestJet has allowed passengers to bring their own oxygen concentrators on all flights.

The Agency ruled in 2005 that the airlines' policies on medical oxygen posed obstacles to the mobility of persons with disabilities. It held hearings in Fall 2007 to determine whether there were undue obstacles to the mobility of passengers with disabilities, or whether the two carriers had done all they reasonably could to accommodate the needs of these passengers.

At the time of printing this article, the Agency's decision on the 26 medical oxygen-related complaints had not yet been released.

ALLERGIES

The Agency has, for close to eight years, been addressing the issue of whether people with allergies can be considered as persons with disabilities under Part V of the *Canada Transportation Act*. The question is a jurisdictional one which was brought forward in light of several allergy-related cases filed against Air Canada between August 2000 and July 2001.

For example, one case was brought to the Agency by a man with an eye disorder linked to cats, who objected to the presence of cats in the passenger cabin on an Air Canada flight. During its investigation, the Agency received a jurisdictional challenge from Air Canada as to whether an allergy can be considered a disability for the purposes of Part V of the Act. The question had to be addressed before the case could go forward.

As a result, in 2002, the Agency issued a Decision stating that an allergy per se is not a disability for the purposes of Part V of the Act. However, the Agency noted that there may be people with allergies who can be considered to have a disability under the Act. Therefore, the Agency stated that it would proceed on a case-by-case basis.

The case of the man with the cats was then examined independently to determine whether in that situation the allergy could be considered a disability under the Act. The case was dismissed because of the lack of fact-based evidence to support his disability, however the Agency's Decision continues to impact cases currently under investigation.

There are three allergy-related complaints under investigation at the moment, all filed against Air Canada. Two pertain to nuts and peanuts, and the other pertains to flowers. Pending this ruling, three other cases involving chemicals, nuts, and peanuts, have been put on hold. As per the Decision, each is being examined on a case-by-case basis.

In addition, the Agency is gathering expert evidence on pet allergies and multiple chemical sensitivities, a condition closely related to allergies, in order to inform the Agency's investigation of complaints regarding these matters.

If the allergy is determined to be a disability in any of these cases, the Agency will then decide whether Air Canada's policies on allergens pose an undue obstacle to mobility, and follow-up accordingly.

The allergy-related cases which have been brought forward over the last eight years and which continue today reveal the increasing complexity the Agency faces in determining what constitutes a disability under the Act.

For more information on the Agency's Decision No. 243-AT-A-2002, and to stay up to date on these cases, subscribe to www.cta.gc.ca. ■

Involved in a Dispute About Transportation?

The Canadian Transportation Agency can help

If you have a concern related to transportation, bring it first to the service operator's attention to resolve the issue. If that doesn't work, you can discuss issues involving accessibility or the terms and conditions of carriage with an Agency representative. Staff can facilitate an informal, no-cost discussion with the operator. Often they have found solutions acceptable to both parties.

Mediation is also available which is more structured than facilitation, and

more creative and flexible than adjudication. If both parties agree, an Agency-appointed mediator will work with them to find a mutually acceptable solution.

Formal adjudication, always an option, puts the issue before a tribunal of at least two Agency members. Working much like a court, they hear the case and make a decision. They can order enforceable corrective measures.

CONTACTING THE AGENCY

The Accessible Transportation Directorate, now located in the Dispute Resolution Branch, is available as always to respond to queries. The Agency's Web site includes a questions and comments form, and subscribers receive announcements by e-mail on updates to the site, decisions and orders. Publications are available online and in multiple formats upon request. The toll-free call centre is open 8 a.m. to 8 p.m. EST, Monday to Friday. The operator will try to address the question right away, but if further information is needed a call back will occur as soon as possible.



The Agency can be reached at:

By Mail: Ottawa ON K1A 0N9

Toll-free: 1-888-222-2592

Fax: 819-997-6727

TTY: 1-800-669-5575

Web site: www.cta.gc.ca

E-mail: info@cta-otc.gc.ca

Impliqué dans un différend sur le transport?

L'Office des transports du Canada peut vous aider

Si vous avez des préoccupations en matière de transports, portez-les d'abord à l'attention de l'exploitant de services de transport pour tenter de les régler. Si cela ne fonctionne pas, vous pouvez discuter de questions concernant l'accessibilité ou des conditions de transport avec un représentant de l'Office. Le personnel peut faciliter une discussion informelle sans frais avec l'exploitant. Il trouve très souvent des solutions qui conviennent aux deux parties.

La médiation est également une option. Cette méthode est plus structurée que

la facilitation, et plus créative et souple que l'arbitrage. Si les deux parties s'entendent, un médiateur nommé par l'Office travaille avec elles pour trouver une solution qui leur convient. Lors d'un arbitrage officiel, qui est toujours une option, on porte la question devant un tribunal constitué d'au moins deux membres de l'Office. Un peu comme dans une cour de justice, ils entendent l'affaire et rendent une décision. Ils peuvent ordonner des mesures correctives et exécutoires.

COMMENT COMMUNIQUER AVEC L'OFFICE

La Direction des transports accessibles, qui relève maintenant de la Direction générale du règlement des différends, demeure toujours disponible pour répondre à toutes questions. Le site Web de l'Office inclut un formulaire de questions et commentaires et les abonnés reçoivent des annonces concernant l'actualisation du site ou les décisions et arrêtés de l'Office par courriel. Les publications de l'Office sont disponibles en ligne et en divers supports sur demande. Le centre d'appel sans frais est ouvert de 8 h à 20 h HNE, du lundi au vendredi. On tentera de répondre immédiatement aux questions, mais si davantage de renseignements s'avèrent nécessaires, on rappellera l'appelant dans les plus brefs délais.



Pour joindre l'Office :
Par la poste : Ottawa ON K1A 0N9
Sans frais : 1-888-222-2592
Fax : 819-997-6727
ATS : 1-800-669-5575
Site Web : www.otc.gc.ca
Courriel : info@cta-otc.gc.ca

arachides, et l'autre aux fleurs. Jusqu'à ce que la décision soit rendue, trois autres plaintes mettant en cause des produits chimiques, les noix et les arachides ont été mises en attente. Selon la décision, les affaires sont examinées cas par cas. De plus, l'Office compile actuellement des preuves d'experts sur les allergies animales et sur la sensibilité à divers produits chimiques, une condition très étroitement liée aux allergies, dans le but de fournir des informations pour les enquêtes de l'office concernant de telles plaintes.

Si l'allergie est reconnue comme une déficience dans n'importe quel de ces cas, l'Office décidera ensuite si les politiques d'Air Canada sur les allergies causent un obstacle aux possibilités de déplacement et, par conséquent, en assurera le suivi.

Les cas d'allergies rapportés à l'Office au cours des huit dernières années, et qui se poursuivent jusqu'à présent, ne font qu'appuyer la complexité croissante des cas pour lesquels l'Office doit déterminer ce qui constitue une déficience selon la partie V de la Loi.

Pour de plus amples renseignements sur la décision n° 243-AT-A-2002 de l'Office et pour rester à jour dans ces affaires, abonnez-vous à www.otc.gc.ca. ■

Par exemple, un cas dont l'Office a été saisi est celui d'un homme ayant un désordre visuel causé par les chats, qui s'est opposé à la présence d'un chat dans la cabine passager à bord d'un vol d'Air Canada. Au cours de son enquête, l'Office a reçu un défi juridique de la part d'Air Canada à savoir si les allergies peuvent être considérées comme une déficience selon la partie V de la Loi. La question a dû être débattue avant que l'affaire ne soit examinée.

Ce faisant, en 2002, l'Office a rendu une décision qui confirmait qu'une allergie comme telle n'est pas une déficience aux termes de la partie V de la Loi. L'Office a cependant noté qu'il y a peut-être des personnes ayant des allergies qui peuvent être considérées comme ayant une déficience selon la Loi. Par conséquent, l'Office a déclaré qu'elle traiterait les demandes cas par cas.

Le cas de l'homme avec les chats a été examiné afin de déterminer si dans ce cas l'allergie pouvait être une déficience aux termes de la Loi. L'affaire a été rejetée en raison du manque de preuve factuelle pour appuyer l'existence d'une déficience. Cependant, la décision de l'Office continue d'avoir un impact sur d'autres cas présentement à l'étude.

Trois plaintes relatives aux allergies sont actuellement en cours d'enquête contre Air Canada. Deux ont trait aux noix et aux

L'Office publiera sa décision cette année mettant en cause des plaintes contre Air Canada et WestJet concernant leur politique respective sur l'oxygène thérapeutique. La décision visera 25 plaintes contre Air Canada et une contre WestJet.

Au moment des plaintes, Air Canada ne permettait pas aux passagers d'apporter leur propre oxygène à bord de ses avions. Cependant, depuis février 2008, elle permet aux passagers d'apporter leur concentrateur portatif d'oxygène à bord de certains vols. Air Canada continue à fournir de l'oxygène thérapeutique, mais seulement sous certaines conditions. La compagnie aérienne nécessite un avis de 48 heures, impose des frais par tronçon de vol et exige une confirmation médicale voulant que l'oxygène soit nécessaire à bord de l'avion; un processus qui peut entraîner des coûts additionnels. WestJet ne fournit pas d'oxygène thérapeutique et, avant septembre 2006, ne permettait l'usage de concentrateur portatif d'oxygène qu'à bord des vols intérieurs. Depuis cette date, WestJet le permet sur tous ses vols.

ALLERGIES

Au moment de l'impression de cet article, la décision de l'Office concernant les 26 plaintes relatives à l'oxygène thérapeutique n'a pas encore été rendue. Depuis près de huit ans, l'Office traite de la question à savoir si les personnes ayant des allergies sont considérées comme des personnes ayant une déficience selon la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. Cette question, d'ordre juridique, a été soulevée suite à plusieurs plaintes déposées contre Air Canada entre août 2000 et juillet 2001 relativement aux allergies.

L'Office a statué en 2005 que les politiques des compagnies aériennes concernant l'oxygène thérapeutique causaient des obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. L'Office a tenu des audiences en autonomie dernier afin de déterminer s'il y avait des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des passagers ayant une déficience, ou si les deux transporteurs avaient fait tous les efforts raisonnables pour satisfaire les besoins de ces passagers.

Marine Atlantic et le Programme mondial de formation

Les passagers des traversiers de Marine Atlantic voyagent en compagnie de vedettes internationales de films – les bateaux eux-mêmes. Une partie de la flotte est présente dans une vidéo de formation britannique relative à l'assistance aux personnes ayant une déficience à bord des traversiers et des bateaux de croisière. La majeure partie de la vidéo a été prise à bord des traversiers de Marine Atlantic.

La vidéo, produite par Videotel, fait partie d'un ensemble comprenant un manuel et une formation assistée par ordinateur. Elle incite les membres de l'équipage à demander aux passagers la meilleure façon de les aider.

Le programme sur DVD intitulé « Comment puis-je vous aider? Passagers ayant une déficience » met en vedette un homme ayant une déficience auditive, une femme qui utilise un fauteuil roulant dans ses déplacements et une femme qui voyage avec un chien aidant. Le programme démontre l'accessibilité de plusieurs bateaux qui sont adaptés pour accueillir les personnes ayant une déficience, mais indique que l'attitude de l'équipage est encore plus importante. ■

WestJet peut le faire!

WestJet offre un ensemble des pratiques exemplaires à adopter pour l'élimination des obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. WestJet maintient un programme exhaustif de formation pour son personnel et s'assure que ses nouveaux employés reçoivent la formation adéquate en ce qui a trait aux questions visant les déficiences, avant de servir le public voyageur.

En général, les employés prennent part à une formation dans les trois jours suivant leur embauche. Des présentations audiovisuelles, des groupes de discussion, des exercices de mises en situation et de jeux de rôles les préparent à servir les personnes ayant une déficience. WestJet fournit également une formation annuelle de mise à jour.

Des mesures telles que celles-ci sont décrites dans le Code de pratiques de l'Office des transports du Canada visant à éliminer les barrières de communication. Le Code est entré en vigueur en juin

dernier. Il vise les problèmes systémiques de communication auxquels sont confrontés les voyageurs ayant une déficience.

WestJet fait remarquer qu'elle a été la première compagnie aérienne à offrir les mêmes renseignements à tous ses voyageurs et à utiliser divers supports pour rendre l'information accessible aux passagers ayant une déficience.

Le site Web de la compagnie aérienne est également plus apte à la communication. Les passagers qui utilisent un lecteur d'écran sont capables de faire des réservations en ligne et d'utiliser de nouveaux formulaires simplifiés qui leur permettent de communiquer plus clairement leurs besoins en matière d'accessibilité. ■

- En cours de vol vous pouvez, au besoin, demander de l'assistance à l'équipage pour vous rendre à la salle de toilette et pour en revenir. Mais l'équipage ne peut vous aider à l'intérieur de la salle de toilette.

- À l'arrivée, le personnel de la compagnie aérienne doit, au besoin, aider les passagers pour prendre un vol de correspondance.

- Demandez de l'aide au besoin pour récupérer les bagages à destination.

Vous pouvez obtenir plus de renseignements en communiquant avec le centre d'appels de l'Office et en consultant ses publications sur le Web (www.otc.gc.ca). Ces publications sont également disponibles en divers supports sur demande :

- **Prenez l'air averti** : une brochure contenant une mine de renseignements utiles à propos des voyages au Canada et à l'étranger.

- **Aide-mémoire pour les réservations** : un guide destiné aux agents de voyage décrivant les étapes à suivre pour réserver le voyage d'un passager ayant une déficience. Ce guide est également utile à titre de rappel des renseignements à fournir lorsque vous vous entretenez avec la compagnie aérienne.

- **Être maître de la situation** : une brochure qui décrit les caractéristiques d'accessibilité et les services offerts aux personnes ayant une déficience qui voyagent par avion.

Autres sites Web utiles du Gouvernement du Canada :

- Services de transport accessible, y compris des conseils sur les voyages pour les personnes ayant une déficience : www.accesvoyage.gc.ca
- Contrôle de sécurité : www.acsta.gc.ca
À partir de la page d'accueil, cliquez sur « Préparatifs de voyage » et sur « Besoins spéciaux ».

- Traverser la frontière : www.asfc.gc.ca
À partir de la page d'accueil, cliquez sur « Documents de voyage pour traverser la frontière » ou cliquez sur « Publications et formulaires » puis « Guides et brochures » puis « Je déclare ».

Voyages aériens compliqués

Il ne fait aucune doute que la complexité des voyages aériens a augmenté au cours des dernières années. L'Office des transports du Canada s'acharne à rendre l'expérience plus facile en fournissant des astuces aux voyageurs:

- Après avoir réservé le vol et avant de payer le billet, communiquez directement avec la compagnie aérienne afin d'obtenir la confirmation écrite que l'on pourra satisfaire tous vos besoins liés au voyage.
- Quelques jours avant le départ, vérifiez l'assignation d'un siège accessible et les autres arrangements.
- Passez en revue les restrictions quant au poids des bagages. Elles peuvent changer. Les aides à la mobilité doivent toutefois toujours être transportées sans frais.
- Appelez à l'avance pour connaître les détails de l'enregistrement pour un vol.
- Posez des questions sur les commodités de la gare et sur les autres services offerts, tels que l'emplacement des espaces de stationnement réservé aux personnes ayant une déficience.
- Transportez les médicaments étiquetés dans le bagage à main. Presque tous les autres objets devraient être transportés dans les bagages enregistrés.
- Les petites aides à la mobilité et autres petites aides techniques peuvent être transportées dans la cabine et ne devraient pas être enregistrées si elles sont nécessaires en cours de vol.
- Les aides à la mobilité de grande taille sont généralement enregistrées. Certaines aides à la mobilité, comme les fauteuils roulants électriques, ne peuvent pas toujours être transportées dans les petits avions, par exemple dans des avions de moins de 60 sièges.
- Au besoin, demandez de l'assistance à l'équipage pour vous rendre à l'avion et jusqu'à l'embarquement.

Dans cette affaire, l'examen de la partie V de la Loi sur les transports au Canada du réseau de transport national a été une première pour la Cour suprême qui a confié à l'Office le mandat d'éliminer les obstacles abusifs liés aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. Le jugement a de vastes répercussions sur le traitement des

demandes effectué par l'Office relatives à l'accessibilité et celui des nouvelles plaintes d'accessibilité.

Pour de plus amples renseignements concernant la décision n° 620-AT-R-2003 de l'Office, veuillez consulter le site www.otc.gc.ca. ■

Les autobus d'Ottawa améliorent l'accès

Les chauffeurs d'autobus d'OC Transpo sont maintenant tenus d'annoncer les principaux arrêts et les arrêts commandés; mesure ordonnée par l'Office des transports du Canada dans sa décision finale du 30 novembre 2007 qui élimine un obstacle aux possibilités de déplacement. L'Office est maintenant convaincu qu'OC Transpo a déjà mis en place les mesures correctives pour assurer que les chauffeurs annoncent les principaux

arrêts ou les arrêts commandés et que les passagers puissent les entendre clairement. La compétence de l'Office s'étend aux autobus d'OC Transpo puisqu'ils fournissent un service d'autobus interprovincial en desservant tant la rive ontarienne que la rive québécoise. ■ Visitez notre site Web pour de plus amples renseignements.

les personnes n'ayant aucune déficience physique est un droit fondamental de la personne pour les utilisateurs d'un fauteuil roulant ».

La Cour a confirmé la décision de l'Office n° 620-AT-R-2003 qui déclarait que les wagons de trains posaient un obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. La décision ordonnait à VIA Rail d'élargir les cadres de portes dans les unités de couchage et de fournir des dispositifs d'immobilisation des fauteuils roulants. Elle ordonnait également à VIA Rail de munir ses wagons en classe économique d'une cabine de toilette accessible près des dispositifs d'immobilisation des fauteuils roulants. VIA Rail doit fournir suffisamment d'espace pour un fauteuil roulant personnel et un animal aidant et assez de place pour que le fauteuil puisse rentrer et sortir.

VIA Rail a depuis fourni des modèles de grandeur réelle des wagons de trains aux fins d'examen par l'Office et par le Conseil des Canadiens avec déficiences, qui avait initialement déposé la plainte.

En plus de ces mesures spécifiques, la Cour suprême a précisé le processus décisionnel de l'Office. Il s'agit d'un processus en trois étapes. Lorsque l'Office reçoit une plainte relative à un aspect du réseau de transport de compétence fédérale, il doit d'abord déterminer si la plainte met en cause une personne ayant une déficience. Il doit, par la suite, établir s'il existe un obstacle aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience et finalement, l'Office doit déterminer si l'obstacle est abusif.

La Cour suprême a attentivement examiné la troisième étape du processus décisionnel de l'Office. Elle a précisé qu'il incombe au fournisseur de services de transport de justifier pourquoi l'obstacle ne devrait pas être éliminé. Pour ce faire, le fournisseur de services de transport doit démontrer qu'il se verra imposer une contrainte excessive s'il devait éliminer l'obstacle.

Comme l'a indiqué la juge Abella, « Il s'agit de solutions qui, dans la mesure où elles sont structurellement, économiquement ou autrement raisonnablement possibles, tendent à réduire au minimum ou à éliminer les inconvénients créés par les déficiences. Ce concept est connu sous le nom d'accommodement raisonnable ».

L'Office s'est servi de son expérience dans le traitement des plaintes liées à l'accessibilité des gares pour élaborer le Code. Il a également pris connaissance des recherches qui révèlent les problèmes auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience aux comptoirs d'enregistrement, aux bureaux d'information, dans les aires de récupération des bagages et au cours du transport au sol. L'Office a travaillé en étroite collaboration avec la communauté des personnes ayant une déficience et l'industrie du transport en vue de définir précisément les dispositions du Code, facteur essentiel au succès de sa mise en œuvre.

Orientation précise de la Cour suprême

La Cour suprême du Canada a permis à l'Office des transports du Canada de mieux cerner son mandat lorsqu'elle a statué le 23 mars 2007 sur une décision rendue par l'Office relativement aux wagons Renaissance de VIA Rail. En confirmant le jugement de l'Office d'améliorer l'accessibilité des wagons, la Cour suprême a indiqué que la même analyse est nécessaire pour déterminer

Certains parties du Code devaient être mises en œuvre dès son annonce au mois de juin 2007, au cours de la 11^e Conférence internationale sur la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite (COMOTRED). Dès le premier jour après son annonce, le Code devait être suivi pour la passation de nouveaux contrats pour la construction et pour le transport au sol. Au cours de la prochaine année, le reste des gares canadiennes de transport se concentreront sur un respect total des dispositions du Code.

Pour de plus amples renseignements, consultez le site Web de l'Office. ■

s'il existe une contrainte excessive aux termes de la *Loi sur les transports au Canada* tout comme il est requis aux termes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

La juge Rosalie Abella, exprimant l'opinion de la majorité à 5 contre 4, a indiqué que « l'accès indépendant au même confort, à la même dignité et à la même sécurité que

Entrée en vigueur du Code des gares

Bien qu'on s'attendait des compagnies aériennes qu'elles mettent en œuvre la politique « une personne, un tarif » et qu'elles élaborent des critères d'admissibilité servant à l'évaluation ponctuelle des cas, les compagnies aériennes ont demandé une autorisation d'appel auprès de la Cour d'appel fédérale, en février 2008. Au moment d'imprimer cet article, tant les compagnies aériennes que l'Office attendaient une décision de cette Cour.

Le travail en vue de rendre les aéroports nationaux, les gares ferroviaires et les terminaux de voyageurs plus accessibles aux personnes ayant une déficience est bien amorcé. Les exploitants de gares sont tenus de mettre en œuvre tous les aspects du Code des gares d'ici juin 2009. Ce Code établit les normes minimales en matière d'accessibilité à partir du stationnement jusqu'à l'aire d'embarquement. Il décrit les principes que les exploitants de gares doivent suivre pour s'assurer que les personnes ayant une déficience puissent s'enregistrer, déposer leurs bagages, achever leur voyage, récupérer leurs bagages à l'arrivée et se rendre à destination sans devoir surmonter

des obstacles abusifs à leurs possibilités de déplacement. Avant tout, le Code fournit aux exploitants de gares des conseils pratiques sur le principe d'accessibilité. Pour assurer l'uniformité avec les codes précédents, le Code respecte les lignes directrices de l'Association canadienne de normalisation. Cependant, il doit se garder de donner des descriptions rigides quant aux procédures et aux mesures exactes, en raison de la grande diversité du réseau de transport canadien – des aéroports pivots du monde jusqu'aux petites gares ferroviaires et de voyageurs dans lesquels transigent au moins 10 000 passagers.

Pour de plus amples renseignements concernant la décision n° 6-AT-A-2008 de l'Office, veuillez consulter notre site Web à l'adresse : www.otc.gc.ca. De plus, deux communiqués de presse et deux fiches d'information contextuelle sont disponibles dans la salle des nouvelles du site Web. ■

Cette politique « une personne, un tarif » est fondée sur des principes d'égalité d'accès aux services de transport pour les personnes ayant une déficience, sans égard à la nature de celle-ci, établis depuis longtemps et sur le mandat législatif qu'a l'Office d'éliminer les « obstacles abusifs » aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. La politique respecte diverses décisions de la Cour suprême du Canada et de la Cour d'appel fédérale.

Dans une autre déclaration venant appuyer la décision, l'Office a offert de diriger un processus de collaboration en vue de l'élaboration d'un processus commun d'évaluation pour la mise en œuvre de la politique « une personne, un tarif ». Une telle collaboration pourrait être bénéfique à Air Canada, à Air Canada Jazz, à WestJet, à l'Administration de l'aéroport de Gander et à d'autres transporteurs canadiens et administrations aéroportuaires qui souhaiteraient, de façon volontaire, mettre en œuvre cette politique.

L'année dernière, la Cour suprême a déterminé, dans sa décision relative au Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc., que l'Office doit appliquer la Loi sur les droits de la personne en identifiant les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience.

Dans sa décision *Tranchemontagne c. Ontario (Directeur, Programme de soutien la déficience)* de 2006, la Cour suprême a déterminé que les personnes ayant une déficience doivent être traitées de la même manière sans égard à la raison sous-jacente à leur déficience et sans discrimination en ce qui a trait à l'admissibilité aux avantages.

La décision de la Cour d'appel fédérale de 2006, *Linda McKay-Panos c. Air Canada*, a confirmé qu'une personne obèse peut être reconnue comme une personne ayant une déficience, relativement aux vols aériens, si elle ne peut s'asseoir aisément dans un siège d'aéronef.

Une personne, un tarif

Après de longues plaidoiries écrites, la présentation de la preuve et la tenue de deux audiences, l'Office a rendu une décision qui devrait avoir des répercussions sur quelque 80 000 personnes ayant une déficience.


En janvier 2008, l'Office a ordonné à Air Canada, Air Canada Jazz et WestJet d'adopter une politique « une personne, un tarif » applicable sur les vols au Canada pour les personnes ayant une déficience grave. Les compagnies aériennes disposent d'un an pour mettre en œuvre la politique, celle-ci ne s'appliquant pas aux tronçons intérieurs des voyages transfrontaliers et internationaux.

La décision indique que pour les vols intérieurs, ces transporteurs ne peuvent pas exiger plus d'un tarif pour les personnes ayant une déficience qui :

- sont accompagnées par un préposé aux soins qui veille à leurs besoins personnels et à leur sécurité en cours de vol, comme l'exigent les tarifs intérieurs des transporteurs; ou

- nécessitent un siège additionnel pour elles-mêmes, y compris celles ayant une déficience fonctionnelle en raison de leur obésité.
- De plus, l'Office a conclu que l'Administration de l'aéroport international de Gander, également un répondant dans cette affaire, n'a pas démontré qu'une telle politique lui causerait une contrainte excessive. Par conséquent, l'Office a ordonné à l'aéroport de cesser d'imposer ses frais d'amélioration aéroportuaires aux préposés aux soins des personnes ayant une déficience.
- La décision ne s'applique pas aux :
- personnes ayant une déficience ou autres personnes qui préfèrent voyager avec un compagnon pour d'autres raisons;
- personnes ayant une déficience qui nécessitent un préposé aux soins personnels à l'arrivée, mais pas en cours de vol;
- personnes qui sont obèses, mais qui ne sont pas reconnues comme ayant une déficience en raison de leur obésité.

De façon générale, cette nouvelle structure, jumelée à des processus plus efficaces, nous permettrons de continuer à nous acquitter adéquatement de notre rôle d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. Sous l'égide de la Direction générale du règlement des différends, la Direction des transports accessibles continuera de traiter les affaires relatives à l'accessibilité tout en ayant plus de souplesse pour gérer la charge de travail. Par la facilitation et la médiation, nous continuerons à améliorer notre travail pour trouver des solutions et pour produire des résultats qui impliquent une compréhension et une prise d'ententes entre les parties afin de générer un plus grand degré de satisfaction et d'engagement. Nous sommes fiers à l'Office de notre réputation de longue date d'être juste, transparent et sensible à l'égard de tous nos clients et intervenants. Ces changements tentent de poursuivre cette



Geoffrey C. Hare
Président et premier dirigeant

tradition d'excellence en attaquant les défis que posent la charge de travail et en améliorant notre capacité à répondre à nos clients et à nos intervenants de façon efficace et opportune. À mesure que la population canadienne vieillit et que l'incidence des déficiences augmente, la demande pour le transport accessible sera de plus en plus grands-sante. L'Office des transports du Canada, en traçant la piste pour 2008-2009 et pour l'avenir, jouera, en tant qu'organisation, un rôle principal dans la mise en place d'un réseau de transport national transparent, efficace et accessible au profit du pays en entier et de tous ses citoyens, y compris les personnes ayant une déficience. ■

qui travaillent dans le but d'avoir un réseau de transport intégré.

Durant 2007, l'Office a continué à être très actif dans le domaine de l'accessibilité. Nous avons rendu public le Code des gares à COMOTRED 2007 dont nous étions également le principal commanditaire. L'Office a publié une importante décision concernant la politique « une personne, un tarif » ainsi qu'une sur l'annonce des arrêts d'autobus. Nous avons tenu des audiences publiques sur l'oxygène thérapeutique au cours de l'automne 2007; le travail est toujours en cours sur ce sujet de même que sur les allergies.

Nous suivons également l'orientation que nous avons reçue de la Cour suprême du Canada dans sa décision relative au *Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.* Cette décision nous obligeait à appliquer les principes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, y compris le principe de l'accommodement raisonnable, lorsque l'on traite des obstacles. La Cour suprême nous a clairement indiqué que les dispositions relatives à l'accessibilité devraient être considérées comme un « droit humain fondamental ». C'est exactement ce que nous faisons.

Notre priorité est d'assurer que nous sommes capables de respecter efficacement notre mandat d'éliminer les obstacles abusifs auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience qui empruntent la voie aérienne, ferroviaire et maritime du réseau de transport national. Ce qui veut dire que nous devons avoir les bonnes personnes au bon endroit, effectuant le bon travail au bon moment. Pour ce faire, l'Office procède présentement à un renouvellement organisationnel. À compter du 1^{er} avril 2008, les nouveaux principaux secteurs d'activité seront le Règlement des différends et la Réglementation et détermination de l'industrie. Ces deux directions générales ont été créées pour refléter nos fonctions premières de règlement des différends et de réglementation.

En adoptant une structure hybride intégrant l'approche modale actuelle (aérienne, ferroviaire et maritime) au sein d'un modèle fonctionnel de prestation de services, l'Office parviendra à une plus grande souplesse dans la gestion de la charge de travail et accroîtra son efficacité.



ON VA DE L'AVANT

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Message du président

Il y a déjà un an qu'on m'a confié le rôle de président et premier dirigeant de l'Office des transports du Canada et je suis impressionné par le haut degré d'expertise et de dévouement démontrés par les employés de l'Office.

Comme l'Office existe en vertu de la Loi sur les transports au Canada, le travail de notre organisation est guidé par la Politique nationale sur les transports, présente dans la partie 5 de la Loi qui définit l'essence de la Loi. Des révisions à la politique en 2007 mettent l'emphasis

sur les impacts sociaux et sur la collaboration entre l'industrie et le gouvernement



Geoffrey C. Hare

TABLE DES MATIÈRES

Message du président	1
Une personne, un tarif	4
Entrée en vigueur du Code des gares	6
Orientation précise de la Cour suprême	7
Les autobus d'Ottawa améliorent l'accès	9
Voyages aériens compliqués	10
Westjet peut le faire!	12
Marine Atlantic et le Programme mondiale de formation	13
À surveiller	14
Oxygène thérapeutique	14
Allergies	14
Comment communiquer avec l'Office	16

DISPONIBLE SUR DIVERS SUPPORTS